

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 008-2017-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000041 – UNIDAD DE PEAJE PAITA
RECLAMANTE: FRANCISCA CHUMO SERRATO
RECLAMO: CALIDAD DE ATENCIÓN O PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS

Piura, 28 de febrero de 2017

VISTO:

El reclamo interpuesto por la Sra. Francisca Chumo Serrato, quien indica que el día 11 de febrero del presente año, ella y dos (02) personas más se comunicaron con el Centro de Control de Operaciones para solicitar ayuda por las averías que presentaba su vehículo, la operadora le informó que la ayuda llegaría en una (1) hora y cuarenta (40) minutos, ya que la grúa más próxima se encontraba en Chulucanas y que por medidas de seguridad solo podía trasladar a un solo pasajero, siendo que el resto de pasajeros debían embarcarse por sus propios medios. Asimismo, afirma que se encontraban en el km 15 de la carretera Piura – Paita y ninguna unidad vehicular se detenía a pesar de las señales que hacían, por lo que reclama que no solo debe pensar en la seguridad del conductor de la grúa sino también por el resto de pasajeros; adicionalmente, concluye que por criterio se debe contar con una grúa de auxilio en cada peaje de esta manera la ayuda es inmediata.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2015-CD-OSITRAN, mediante la cual aprueban la Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A. (en adelante El Reglamento), que rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la publicación del mismo.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los artículos 12 y 41, así como la Tercera y Cuarta Disposiciones Transitorias y Complementarias, y se agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria.
3. Que, la Sra. Francisca Chumo Serrato, con DNI N° 41023407 (en adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Paita, indicando que el día 11 de febrero del presente año, ella y dos (02) personas más se comunicaron con el Centro de Control de Operaciones para solicitar ayuda por las averías que presentaba su vehículo, la operadora le informó que la ayuda llegaría en una (1) hora y cuarenta (40) minutos, ya que la grúa más próxima se encontraba en Chulucanas y que por medidas de seguridad solo podía trasladar a un solo pasajero, siendo que el resto de pasajeros debían embarcarse por sus propios medios. Asimismo, afirma que se encontraban en el km 15 de la carretera Piura – Paita y ninguna unidad vehicular se detenía a pesar de las señales que hacían, por lo que reclaman que no solo deben pensar en la seguridad de la persona que conduce la grúa sino también por el resto de pasajeros; adicionalmente, concluye que por criterio se debe contar con una grúa de auxilio en cada peaje de esta manera la ayuda es inmediata.
4. Que, las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte S.A. (en adelante la Concesionaria) previstas en el Contrato de Concesión (en adelante el Contrato) firmado con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se circunscriben a la ejecución de los trabajos de construcción, rehabilitación, mejoramiento, conservación, mantenimiento y operación de los Tramos Viales del Eje Multimodal Amazonas Norte, que comprende desde Paita hasta Yurimaguas.
5. Que, conforme a lo establecido en el Contrato, la Concesionaria mantiene implementado y proporciona los servicios obligatorios gratuitos de Central de Emergencias, Auxilio Mecánico y Grúa, Sistema de Comunicación de Emergencia, Servicios Higiénicos y Oficina para uso de la Policía Nacional del Perú. Asimismo, respecto al servicio de emergencia de auxilio mecánico y grúa, el mismo se brinda para vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, efectuándose su traslado hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano a una distancia no mayor a 100 km del lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente.
6. Que, el Contrato estipula que para cada sub-tramo se debe contar con dos (02) grúas autopropulsadas, una ligera y una pesada, que se ubiquen en algún lugar de cada uno de estos; para este caso en particular la grúa solicitada debería encontrarse en el sub-tramo Paita – Dv. Olmos, siendo que al momento de la solicitud de la Reclamante, la grúa se encontraba en el Peaje Chulucanas cumpliendo de esta manera lo establecido en el Contrato.
7. Que, a fin de resolver el presente reclamo, es preciso informar a la reclamante que de acuerdo al Artículo 96 del Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, modificado por el Decreto Supremo N° 029-2009-MTC, se establece un número máximo de pasajeros determinado por el número de personas que quepan sentadas en los asientos diseñados de fábrica, para este caso en particular se precisa que la grúa posee dos asientos de fábrica uno para el conductor y otro para un acompañante, en este sentido el número máximo de pasajeros que se pueden transportar en el grúa es de una persona.
8. Que, respecto a lo mencionado sobre la seguridad de los pasajeros, se informa que de acuerdo al protocolo de atención al usuario la operadora informa las condiciones en las que el servicio debe ser brindado de acuerdo a lo establecido por el Contrato de Concesión y las Normas de Seguridad Vial vigentes, es por ello que se precisa comunicar al solicitante del servicio que el vehículo a transportar debe estar vacío y que solo hay capacidad de transportar a una persona en la grúa, por lo que no existe un intención de perjudicar la seguridad de los acompañantes de las personas que solicitan el servicio de auxilio mecánico.
9. Que, por estas consideraciones, y de conformidad con el literal VII.7 del Reglamento y del Artículo 40 de la Sección I del Capítulo II del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por la Sra. Francisca Chumo Serrato.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** la presente Resolución al Reclamante en la dirección Urb. Isabel Barreto Mza I - Lte 17 – Paita o la dirección electrónica francisca.chumo01@gmail.com, consignadas por la Reclamante en su reclamo, para ser notificado.

TERCERO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

CUARTO: El Reclamante podrá interponer ante el Tribunal de Solución de Controversias, los recursos establecidos en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento y en el artículo 54 y dentro del plazo indicado en el artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

QUINTO: La Concesionaria IIRSA Norte S.A., trabaja permanentemente para brindar a los usuarios de la carretera un servicio de calidad. Asimismo, nuestro Centro de Control de Operaciones – CCO (Tel. 073-323204, RPM #0064044, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,


GONZALO ESTUARDO CALDERÓN ABANTO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

